

テンダーラビング保育園 みらい平

◆苦情解決公表

2024 年度、苦情あり

苦情受付日 2024 年 11 月 16 日

申出者：2 歳児保護者
内容： 保護者が産休に入るため、施設より利用時間の短縮（9 時～16 時程度）をお願いする。保護者より『短時間保育を利用しているが、標準時間の保育料を支払っているため保育料の差額を返還してほしい。』と、市役所へ連絡。
第三者委員要否：否
対応：施設長より、保護者へ保育利用時間について誤った案内（標準時間の保育認定を受けたご家庭に短時間利用の協力依頼）を行ったため謝罪。
結果：保育料返還と保護者への謝罪の場をいただいた。

苦情受付日 2024 年 3 月 7 日

申出者：0 歳児、4 歳児
内容：土曜保育の登園時間について、職員から一貫性のない声掛けがあり苦情の申し出を受ける。土曜保育利用のルールをしっかりと掲示してほしいとのご意見。
第三者委員要否：否
対応：施設長より、本社へ苦情（意見）内容を共有。土曜保育利用のルールについて書面を作成し掲示。施設長より保護者へ書面の説明及び謝罪。
結果：保護者よりご理解いただく。